


**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ І МЕНЕДЖМЕНТУ
КАФЕДРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ТА ТУРИСТИЧНОГО
БІЗНЕСУ**

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри готельно-ресторанного
та туристичного бізнесу

протокол № 2 від 07.09.2020 р.

завідувач кафедри

 Олена ОРЛЕНКО

**СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ
ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ І ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИСТИЧНІЙ
ІНДУСТРІЇ**

Освітня програма «Туризм»

Першого (бакалаврського) рівня

Спеціальність 242 «Туризм»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Назва освітньої компоненти	Інформаційні системи і технології в туристичній індустрії
Викладач (і)	Якимчук
Посилання на сайт	http://www.kspu.edu/About/Faculty/FBP/ChairGenengineerTraining/Monografii_ychebniki_metodicheskie_rekomendacii.aspx
Контактний тел..	+38(097) 239-35-87
Е-mail викладача:	starcon84@gmail.com
Графік консультацій	Четвер, 13:00-14:00, ауд. 305в або за призначеним часом

1. Анотація до курсу

Навчальна дисципліна «Інформаційні системи і технології в туристичній індустрії» складена для здобувачів ступеню вищої освіти освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» за спеціальністю 242 «Туризм» та сприяє засвоєнню наступних тем:

Тема 1. ІСТОРІЯ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

Історичні етапи розвитку інформаційних технологій у індустрії гостинності. Складові сучасних інформаційних технологій у системах управління підприємствами туристичної індустрії. Класифікація інформаційних технологій у бізнесі. Значення інформаційних технологій у діяльності підприємств туристичного бізнесу. Сучасний стан і перспективи розвитку туристичного бізнесу України.

Тема 2. СИСТЕМИ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Основні визначення. Зв'язок інформації, даних, знань й розвитку економіки Інформація та інформаційна культура підприємства. Структура й складові інформаційної технології

Поняття про нові інформаційні технології. Технологія баз даних (БД) і систем керування БД(СУБД). Технологія баз знань (БЗ) і експертних систем (ЕС). Технологія електронної пошти й телекомунікації. Технологія автоматизованих систем (АС) і автоматизованих робочих місць (АРМ). Технології комп'ютерного (комп'ютеризованого) офісу. Технології «Робоча група», «Клієнт-Сервер» Технології використання інтегрованих пакетів

прикладних програм, машинної графіки та візуалізації, гіпертекстові технології. Засоби й системи мультимедіа (multimedia) і гіпермедіа (hypermedia). Технології віртуальної реальності Case - Технології

Тема 3. ОСОБЛИВОСТІ Й СТРУКТУРА СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

Інформація й інформаційна сфера сервісної діяльності. Інтегрована система інформаційних технологій. Загальна схема інформаційної системи. CRM – системи у бізнесі

Тема 4. СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ

Характеристика ринку автоматизації готельного бізнесу. Система «B52 Готель». Система Fidelio. Система ШТРИХ – М: Готель. Едельвейс «UCS Shelter». Система «Інтеротель»: АСУ Готель. Система Libra Hospitality. Система «Інтурсофт»: Hotel 2000. Система Korston Hospitality. Система Парус – Готельне господарство.

Характеристика ринку автоматизації ресторанного бізнесу. Система R-Keerer. Система IC – Парус: Ресторан. Система TillyPad. Система Z-Cash. Система Магія – Ресторан. Система Астор. Система X-POS. Система АЛОНА POS. Система B2 Ресторан.

Тема 5. ТЕХНОЛОГІЇ. ГЛОБАЛЬНІ КОМП'ЮТЕРНІ МЕРЕЖІ. АВТОМАТИЗАЦІЯ УПРАВЛІННЯ ТУРИСТИЧНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ ЯК ЗАСІБ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ЙОГО ДІЯЛЬНОСТІ.

Характеристика понять ресурсів Internet. Характеристика сервісів Internet. З'єднання з провайдером. Способи передачі інформації в Internet.

Тема 7.

Програмне забезпечення для підприємств туристичної сфери: «Парус-Турагентство». програмні комплекси:

- 1.«САМО-ТурАгент»;
2. «САМО-Тур-автоматизація туроператора»;
3. «Майстер-Тур».

Тема 6. СИСТЕМИ БРОНЮВАННЯ ТА РЕЗЕРВУВАННЯ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ У СВІТІ

Характеристики комп'ютерних систем бронювання й резервування. Комп'ютерні системи бронювання GDS. Загальні схеми технології бронювання місць у готелях. Сучасні автоматизовані системи керування готельно-ресторанними закладами

ТЕМА 7. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИЙОМУ ГОСТЕЙ ІЗ ЗАСТОСУВАННЯМ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Технологічний алгоритм гостьового циклу. Організація автоматизованої служби бронювання. Організація автоматизованої служби резервування. Типи та форми бронювання.

Вимоги до технології обслуговування у закладах гостинності. Алгоритм заповнення різних видів технологічної документації у готелі. Вимоги до інформаційного забезпечення гостей відділами та службами закладу готельно-ресторанного бізнесу. Організація ефективного обслуговування гостей з використанням інформаційних систем та технологій.

Тема 8. УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ У КОНТЕКСТІ ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Характеристика основних понять управління якістю готельно-ресторанних послуг. Інформаційні технології у реалізації комплексу взаємодіючих і взаємодоповнюючих вимог, що формують якість готельно-ресторанних послуг. Інформаційні технології у забезпеченні дотримання підприємствами готельно-ресторанного господарства комплексу вимог, що формують якість туристичних послуг.

Тема 9. СУЧАСНІ МАРКЕТИНГОВІ ТЕХНОЛОГІЇ В УПРАВЛІННІ ПІДПРИЄМСТВАМИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Інформаційні технології у реалізації маркетингових функцій. Маркетингові дослідження із застосуванням інформаційних технологій. Електронний бізнес у туристичній індустрії.

Тема 10. ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У МЕНЕДЖМЕНТІ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

Роль інформаційних технологій у менеджменті підприємств туристичного бізнесу. Комплексна автоматизована система управління підприємствами (КАСУ). Характеристика етапів створення КАСУ

2. Мета та цілі курсу

Метою вивчення курсу «Інформаційні системи і технології в туристичній індустрії» є формування спеціальних професійних знань у студентів з теоретичних основ автоматизації управління та експлуатації підприємств туристичного бізнесу, особливостей функціонування готельних і ресторанних підприємств за допомогою засобів інформаційних технологій та підвищення ефективності їх конкурентоспроможності

3. Компетентності та програмні результати навчання

ІК. Здатність вирішувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у галузі туризму, що передбачає застосування теорій та методів організації туризму, географії та історії туризму, туристичного краєзнавства, економіки, менеджменту та маркетингу туризму, правового забезпечення туристичної діяльності і характеризується невизначеністю умов зовнішнього середовища

Загальні компетентності:

ЗК 2. Використання методологічного апарату наукових досліджень для вирішення теоретичних і прикладних завдань, що постають перед фахівцями туристичної галузі;

ЗК 5. Здатність працювати з інформацією, знати інформаційні потреби суспільства, інформаційно-пошукові ресурси та вміння управляти інформацією в професійній діяльності;

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності

ФК 2. Уміння застосовувати фахові знання на практиці.

ФК 10. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал

ФК 11. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку

Результати навчання

ПРН 1. Володіти та застосовувати гуманітарні, природничо-наукові та фахові знання для вирішення проблем сучасної туристичної галузі;

ПРН 4. Визначати зміст базових понять з туризмознавства та організації туристичного обслуговування, а також світоглядних та суміжних наук;

ПРН 10. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій та впровадження інновацій;

ПРН 13. Розуміння принципів і процесів щодо організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна);

4. Обсяг курсу на поточний навчальний рік

Кількість кредитів/годин	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
3/90	20	20	50

5. Ознаки курсу

Рік викладання	Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Обов'язкова / Вибіркова компонента
2021-2022	2	242 Туризм	1	Обов'язкова компонента

6. Технічне й програмне забезпечення/обладнання

Здобувачі вищої освіти повинні бути зареєстровані на платформі KSU Online.

Комп'ютерне обладнання.

7. Політика курсу

Курс «Інформаційні системи і технології в туристичній індустрії» спрямований на формування спеціальних професійних знань у студентів з теоретичних основ автоматизації управління та експлуатації підприємств туристичного бізнесу, особливостей функціонування готельних і ресторанних підприємств за допомогою засобів інформаційних технологій та підвищення ефективності їх конкурентоспроможності.

Курс включає значний обсяг змістовного матеріалу, що вимагає від здобувачів вищої освіти виконання наступних завдань:

- опрацювання конспектів (тез) лекцій (письмово);
- виконання практичних завдань та їх наочне представлення під час проведення практичних занять, що викладені у методичних рекомендаціях до проведення практичних занять з дисципліни «Інформаційні технології в готельному та ресторанному бізнесі»,
- підготовка практичних завдань та доповідей з тем, що винесені на самостійне опрацювання.

Завдання з усіх видів робіт мають вчасно виконуватися та повинні бути продемонстровані викладачеві впродовж тижня після запланованої дати практичного заняття. Термін надання виконаних завдань самостійної роботи зазначені у п.8. Схема курсу під час проведення консультації. Допускається подовження строку відпрацювання тем в окремих випадках (хвороба, сімейні обставини, індивідуальний план, що затверджений деканатом) при вчасному узгодженні цього питання із викладачем.

8. Схема курсу

Тиждень, дата,	Тема, план, кількість годин (аудиторної та самостійної)	Форма навчального заняття	Список рекомендованих джерел	Макс. кількість балів
Модуль 1. Теоретичні основи застосування інформаційних технологій у туристичному бізнесі				
Згідно робочого навчального плану, розкладу занять	<p>ТЕМА 1. ІСТОРІЯ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ.</p> <p>1.Історичні етапи розвитку інформаційних технологій у індустрії гостинності.</p> <p>2.Складові сучасних інформаційних технологій у системах управління підприємствами туристичної індустрії.</p> <p>3.Класифікація інформаційних технологій у бізнесі. Значення інформаційних технологій у діяльності підприємств туристичного бізнесу.</p> <p>4.Сучасний стан і перспективи розвитку туристичного бізнесу України.</p>	Лекція – 2 год	Основна література: 2,4 Додаткова література: 2,8 Електронні ресурси: 3	
	<p>ТЕМА 1. ІСТОРІЯ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ.</p>	Практика – 2 год	Основна література: 2,4 Додаткова література: 2,8	5 балів

	<p>1.Історичні етапи розвитку інформаційних технологій у індустрії гостинності.</p> <p>2.Складові сучасних інформаційних технологій у системах управління підприємствами туристичної індустрії.</p> <p>3.Класифікація інформаційних технологій у бізнесі. Значення інформаційних технологій у діяльності підприємств туристичного бізнесу.</p> <p>4.Сучасний стан і перспективи розвитку туристичного бізнесу України.</p>		Електронні ресурси: 3	
Згідно робочого навчального плану, розкладу занять	<p>ТЕМА 2. СИСТЕМИ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ</p> <p>1.Основні визначення. Зв'язок інформації, даних, знань й розвитку економіки</p> <p>2.Інформація та інформаційна культура підприємства.</p> <p>3.Структура й складові інформаційної технології</p>	Лекція – 2 год	<p>Основна література: 10,11</p> <p>Додаткова література: 4,6,8</p> <p>Електронні ресурси: 8,9,10</p>	

	<p>4.Поняття про нові інформаційні технології.</p> <p>5.Технологія баз даних (БД) і систем керування БД(СУБД).</p> <p>6.Технологія баз знань (БЗ) і експертних систем (ЕС). 7.Технологія електронної пошти й телекомунікації8.Технологія автоматизованих систем (АС) і автоматизованих робочих місць (АРМ).</p> <p>9.Технології комп'ютерного (комп'ютеризованого) офісу. 10.Технології «Робоча група», «Клієнт-Сервер» Технології використання інтегрованих пакетів прикладних програм, машинної графіки та візуалізації, гіпертекстові технології. 11.Засоби й системи мультімедіа (multimedia) і гіпермедіа (hypermedia). Технології віртуальної реальності Case - Технології</p>			
	<p>ТЕМА 2. СИСТЕМИ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ 1.Основні визначення. Зв'язок</p>	<p>Практика – 2 год</p>	<p>Основна література: 10,11 Додаткова література: 4,6,8</p>	<p>5 балів</p>

	<p>інформації, даних, знань й розвитку економіки</p> <p>2.Інформація та інформаційна культура підприємства.</p> <p>3.Структура й складові інформаційної технології</p> <p>4.Поняття про нові інформаційні технології.</p> <p>5.Технологія баз даних (БД) і систем керування БД(СУБД).</p> <p>6.Технологія баз знань (БЗ) і експертних систем (ЕС). 7.Технологія електронної пошти й телекомунікації8.Технологія автоматизованих систем (АС) і автоматизованих робочих місць (АРМ).</p> <p>9.Технології комп'ютерного (комп'ютеризованого) офісу. 10.Технології «Робоча група», «Клієнт-Сервер»</p> <p>Технології використання інтегрованих пакетів прикладних програм, машинної графіки та візуалізації, гіпертекстові технології. 11.Засоби й системи мультімедіа (multimedia) і гіпермедіа</p>		<p>Електронні ресурси: 8,9,10</p>	
--	--	--	-----------------------------------	--

	(hypermedia). Технології віртуальної реальності Case - Технології			
Згідно робочого навчальн ого плану, розкладу занять	ТЕМА 3. ОСОБЛИВОСТІ Й СТРУКТУРА СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ Інформація й інформаційна сфера сервісної діяльності. Інтегрована система інформаційних технологій. Загальна схема інформаційної системи. CRM – системи у бізнесі	Лекція- 2 год	Основна література: 7,10 Додаткова література: 2,7 Електронні ресурси: 10	
	ТЕМА 3. ОСОБЛИВОСТІ Й СТРУКТУРА СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ Інформація й інформаційна сфера сервісної діяльності. Інтегрована система інформаційних технологій. Загальна схема інформаційної системи. CRM – системи у бізнесі	Практика- 2 год	Основна література: 10,11 Додаткова література: 4,6,8 Електронні ресурси: 8,9,10	5 балів
Згідно робочого навчальн ого плану, розкладу занять	ТЕМА 4. СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ Характеристик а ринку автоматизації	Лекція- 2 год	Основна література: 1,6 Додаткова література: 2,4	

	<p>готельного бізнесу. Система «B52 Готель». Система Fidelio. Система ШТРИХ – М: Готель. Едельвейс «UCS Shelter». Система «Інтеротель»: АСУ Готель. Система Libra Hospitality. Система «Інтурсофт»: Hotel 2000. Система Korston Hospitality. Система Парус – Готельне господарство.</p> <p>Характеристик а ринку автоматизації ресторанного бізнесу. Система R-Кеерер. Система ІС – Парус: Ресторан. Система TillyPad. Система Z-Cash. Система Магія – Ресторан. Система Астор. Система X-POS. Система АЛОНА POS. Система B2 Ресторан.</p>		<p>Електронні ресурси: 10</p>	
	<p>ТЕМА 4. СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ</p> <p>Характеристик а ринку автоматизації готельного бізнесу. Система «B52 Готель». Система Fidelio. Система ШТРИХ – М: Готель. Едельвейс «UCS Shelter». Система «Інтеротель»: АСУ Готель. Система Libra</p>	<p>Практика- 2 год</p>	<p>Основна література: 10,11</p> <p>Додаткова література: 4,6,8</p> <p>Електронні ресурси: 8,9,10</p>	<p>5 балів</p>

	<p>Hospitality. Система «Інтурсофт»: Hotel 2000. Система Korston Hospitality. Система Парус – Готельне господарство.</p> <p>Характеристик а ринку автоматизації ресторанного бізнесу. Система R-Keeper. Система IC – Парус: Ресторан. Система TillyPad. Система Z-Cash. Система Магія – Ресторан. Система Астор. Система X-POS. Система ALOHA POS. Система B2 Ресторан.</p>			
<p>Згідно робочого навчального плану, розкладу занять</p>	<p>Тема 5. ТЕХНОЛОГІЇ. ГЛОБАЛЬНІ КОМП'ЮТЕРНІ МЕРЕЖІ. АВТОМАТИЗАЦІЯ УПРАВЛІННЯ ТУРИСТИЧНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ ЯК ЗАСІБ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ЙОГО ДІЯЛЬНОСТІ.</p> <p>Характеристик а понять ресурсів Internet.</p> <p>Характеристика сервісів Internet. З'єднання з провайдером.</p> <p>Способи передачі інформації в Internet.</p> <p>Тема 7. Програмне забезпечення для</p>	<p>Лекція</p>	<p>Основна література: 2,5</p> <p>Додаткова література: 1,8</p> <p>Електронні ресурси: 3,9</p>	

	<p>підприємств туристичної сфери: «Парус-Турагентство».</p> <p>програмні комплекси:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. «САМО-ТурАгент»; 2. «САМО-Тур-автоматизація туроператора»; 3. «Майстер-Тур». 			
	<p>Тема 5.</p> <p>ТЕХНОЛОГІЇ. ГЛОБАЛЬНІ КОМП'ЮТЕРНІ МЕРЕЖІ. АВТОМАТИЗАЦІЯ УПРАВЛІННЯ ТУРИСТИЧНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ ЯК ЗАСІБ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ЙОГО ДІЯЛЬНОСТІ.</p>	Практика	<p>Основна література: 10,11</p> <p>Додаткова література: 4,6,8</p> <p>Електронні ресурси: 8,9,10</p>	5 балів
Згідно робочого навчального плану, розкладу занять	<p>Тема 6. СИСТЕМИ БРОНЮВАННЯ ТА РЕЗЕРВУВАННЯ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ У СВІТІ</p> <p>Характеристик и комп'ютерних систем бронювання й резервування. Комп'ютерні системи бронювання GDS. Загальні схеми технології бронювання місць у готелях. Сучасні автоматизовані системи керування готельно-</p>	Лекція	<p>Основна література: 8,9</p> <p>Додаткова література: 2,5</p> <p>Електронні ресурси: 2,8</p>	

	ресторанними закладами			
	<p>Тема 6. СИСТЕМИ БРОНЮВАННЯ ТА РЕЗЕРВУВАННЯ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ У СВІТІ</p> <p>Характеристик и комп'ютерних систем бронювання й резервування. Комп'ютерні системи бронювання GDS. Загальні схеми технології бронювання місць у готелях. Сучасні автоматизовані системи керування готельно-ресторанними закладами</p>	Практика	<p>Основна література: 10,11</p> <p>Додаткова література: 4,6,8</p> <p>Електронні ресурси: 8,9,10</p>	5 балів
Модуль 2. Технології використання автоматизованих систем в управлінні закладів туристичного бізнеса				
Згідно робочого навчального плану, розкладу занять	<p>ТЕМА 7. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИЙОМУ ГОСТЕЙ ІЗ ЗАСТОСУВАННЯ М СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ</p> <p>Технологічний алгоритм гостьового циклу. Організація автоматизованої служби бронювання. Організація автоматизованої служби резервування.</p>	Лекція	<p>Основна література: 2,5</p> <p>Додаткова література: 1,8</p> <p>Електронні ресурси: 9</p>	

	<p>Типи та форми бронювання.</p> <p>Вимоги до технології обслуговування у закладах гостинності.</p> <p>Алгоритм заповнення різних видів технологічної документації у готелі.</p> <p>Вимоги до інформаційного забезпечення гостей відділами та службами закладу готельно-ресторанного бізнесу.</p> <p>Організація ефективного обслуговування гостей 3 використанням інформаційних систем та технологій.</p>			
	<p>ТЕМА 7.</p> <p>ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИЙОМУ ГОСТЕЙ ІЗ ЗАСТОСУВАННЯ М СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ</p> <p>Технологічний алгоритм гостьового циклу. Організація автоматизованої служби бронювання. Організація автоматизованої служби резервування. Типи та форми бронювання.</p>	<p>Практика</p>	<p>Основна література: 10,11</p> <p>Додаткова література: 4,6,8</p> <p>Електронні ресурси: 8,9,10</p>	<p>5 балів</p>

	<p>Вимоги до технології обслуговування у закладах гостинності. Алгоритм заповнення різних видів технологічної документації у готелі. Вимоги до інформаційного забезпечення гостей відділами та службами закладу готельно-ресторанного бізнесу. Організація ефективного обслуговування гостей з використанням інформаційних систем та технологій.</p>			
<p>Згідно робочого навчального плану, розкладу занять</p>	<p>Тема 8. УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ У КОНТЕКСТІ ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ</p> <p>Характеристика основних понять управління якістю готельно-ресторанних послуг. Інформаційні технології у реалізації комплексу взаємодіючих і взаємодоповнюючих вимог, що формують якість готельно-ресторанних послуг. Інформаційні</p>	<p>Лекція</p>	<p>Основна література: 1,11</p> <p>Додаткова література: 2,6</p> <p>Електронні ресурси: 6,9</p>	

	<p>технології у забезпеченні дотримання підприємствами готельно- ресторанного господарства комплексу вимог, що формують якість туристичних послуг.</p>			
	<p>Тема 8. УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ у КОНТЕКСТІ ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ Характеристик а основних понять управління якістю готельно- ресторанних послуг. Інформаційні технології у реалізації комплексу взаємодіючих і взаємодоповнюючих вимог, що формують якість готельно- ресторанних послуг. Інформаційні технології у забезпеченні дотримання підприємствами готельно- ресторанного господарства комплексу вимог, що формують якість туристичних послуг.</p>	<p>Практика</p>	<p>Основна література: 10,11 Додаткова література: 4,6,8 Електронні ресурси: 8,9,10</p>	<p>5 балів</p>

Згідно робочого навчальн ого плану, розкладу занять	Тема 9. СУЧАСНІ МАРКЕТИНГОВІ ТЕХНОЛОГІЇ В УПРАВЛІННІ ПІДПРИЄМСТВАМ И ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ Інформаційні технології у реалізації маркетингових функцій. Маркетингові дослідження із застосуванням інформаційних технологій. Електронний бізнес у туристичній індустрії.	Лекція-2 год	Основна література: 8,9 Додаткова література: 1,5 Електронні ресурси: 1,2	
	Тема 9. СУЧАСНІ МАРКЕТИНГОВІ ТЕХНОЛОГІЇ В УПРАВЛІННІ ПІДПРИЄМСТВАМ И ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ Інформаційні технології у реалізації маркетингових функцій. Маркетингові дослідження із застосуванням інформаційних технологій. Електронний бізнес у туристичній індустрії.	Практика-2 год	Основна література: 10,11 Додаткова література: 4,6,8 Електронні ресурси: 8,9,10	5 балів
Згідно робочого навчальн ого плану,	Тема 10. ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У МЕНЕДЖМЕНТІ ПІДПРИЄМСТВ	Лекція-2 год	Основна література: 8,9 Додаткова література: 1,5	

розкладу занять	ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ Роль інформаційних технологій у менеджменті підприємств туристичного бізнесу. Комплексна автоматизована система управління підприємствами (КАСУ). Характеристика етапів створення КАСУ		Електронні ресурси: 1,2	
	Тема 10. ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У МЕНЕДЖМЕНТІ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ Роль інформаційних технологій у менеджменті підприємств туристичного бізнесу. Комплексна автоматизована система управління підприємствами (КАСУ). Характеристика етапів створення КАСУ	Практика-2 год	Основна література: 8,9 Додаткова література: 1,5 Електронні ресурси: 1,2	5 балів

9. Система оцінювання та вимоги

Поточний контроль з дисципліни «Інформаційні системи і технології в туристичній індустрії» – це оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти протягом навчального семестру з аудиторної роботи (практичні заняття). Поточний контроль відображає поточні навчальні досягнення здобувача вищої освіти в освоєнні програмного матеріалу дисципліни; спрямований на необхідне

корегування самостійної роботи здобувача вищої освіти. Поточний контроль здійснюється лектором.

з/п	Види навчальної діяльності (робіт)	Модуль 1	Модуль 2	Сума балів
Обов'язкові види навчальної діяльності (робіт)				
1.	Аудиторна робота (заняття у дистанційному режимі)			
	- усне опитування на практичному занятті	30	20	50
2.	Самостійна робота	30	20	50
	Всього балів поточного оцінювання	60	40	100
	Разом балів			100
Вибіркові види діяльності (робіт)				
	- участь у наукових, науково-практичних конференціях, олімпіадах, професійних конкурсах; - підготовка наукової статті, наукової роботи на конкурс			max 10

10. Критерії оцінювання відповіді та бали результатів навчання

Оцінка з дисципліни за семестр, що виставляється у «Відомість обліку успішності», складається з урахуванням результатів поточного, атестаційного й семестрового контролю і оформлюється: за національною системою, за 100-бальною шкалою та за шкалою ECTS

Сума балів /	Оцінка ЄКТС		Оцінка за національною шкалою / National grade
90-100	A	Excellent	Відмінно
82-89	B	Good	Добре
74-81	C		
64-73	D	Satisfactory	Задовільно
60-63	E		
35-59	F	Fail	Незадовільно з можливістю повторного складання
1-34	X		
	F		Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Аудиторна робота. Максимальна кількість балів – 5.

Усна відповідь на практичному занятті повинна відповідати наступним критеріям:

1 бал – навчальним матеріалом володіє на низькому рівні, недостатньо орієнтується в основних питаннях плану;

2 бали – відповідь має фрагментарний характер, містить суттєві помилки, відсутня логіка викладу матеріалу, не здатен відповісти на додаткові запитання викладача;

3 бали – відповідь має репродуктивний характер, не вистачає творчого осмислення проблем, при підготовці до практичного заняття не використовувалася додаткова література, присутні деякі суттєві помилки, не може наводити приклади;

4 бали – самостійний чіткий і послідовний виклад навчального матеріалу, при підготовці використана додаткова література, відповідь на прикладні питання не є повною та потребує допомоги викладача ;

5 балів – відповідь є повною, здобувач вільно володіє навчальним матеріалом, використовує додаткову літературу, здатен наводити приклади з практичної діяльності підприємств сфери гостинності, пояснювати причини недоліків та вирішувати проблеми на достатньо високому теоретичному рівні.

Самостійна робота передбачає опрацювання тем зазначених у п.8 в письмовій формі. Максимальна кількість балів -5, залежно від складності та обсягу навчального матеріалу з теми, а також від рівня самостійного критичного його засвоєння.

Для оцінювання самостійної роботи студентів застосовуються наступні критерії:

1 бал – завдання виконано фрагментарно, містить суттєві помилки

2 балів – завдання виконано неповно, має репродуктивний характер, не повністю використовується основна література

3 бали – завдання носить репродуктивний характер, відсутнє творче осмислення проблеми, не використовується додаткова література, присутні деякі принципові помилки;

4 бали – завдання виконано логічно та послідовно, є деякі недоліки у поданні інформативного матеріалу відповідно до змісту завдання

5 балів – завдання виконано чітко та послідовно, використано додаткові джерела, основні положення завдання розкрито.

Екзамен. Максимальна кількість балів – 40.

Критерії оцінювання відповіді на екзамені (усної, письмової):

0 -4 бали - Практично не розуміє понятійного апарату. Володіння навчальним матеріалом на рівні розпізнавання. Не може користуватися підручниками, словниками та енциклопедіями, методичними рекомендаціями, іншими дидактичними засобами. Не має наукового уявлення про предмет і завдання курсу, або може дуже приблизно їх сформулювати.

5-10 балів - Має слаборозвинені уявлення про термінологію. Володіє навчальним матеріалом на фрагментарному рівні. Неспроможний вибудувати логіку відповіді. Не може відповісти на питання без суттєвих помилок, намагається вгадати відповідь на конкретні запитання. Зовсім не обізнаний з основною літературою з предмету. Неспроможний продуктивно використовувати допомогу викладача.

11-20 балів - Самостійно відтворює деякі основні положення, що викладені в базових інформаційних джерелах чи лекційному матеріалі. Може в найбільш загальних моментах розкрити зміст основних понять. Для відтворення систематизованого навчального матеріалу потребує сторонньої допомоги. Письмові роботи безсистемні і непослідовні. Часто припускається типових помилок, які, однак, при допомозі може виправити. Зовсім не вивчає додаткову літературу, з періодичними виданнями та електронними інформаційними джерелами ознайомлений поверхово. Матеріалом, що запланований на самостійне виконання, практично не володіє.

25-29 балів - Повною мірою відтворює матеріал, що викладений в рекомендованих підручниках. Додатковою літературою практично не користується, знання не мають системного характеру. При відповідях зорієнтований на репродуктивне відтворення матеріалу, а не його творче осмислення і засвоєння. Відчуває певні утруднення при розгляді теоретичних питань. При виправленні помилок, яких припускається при усних відповідях, потребує деякої допомоги викладача. Слабко уявляє, як можуть бути використані знання з предмету при вивченні інших професійно-орієнтованих дисциплін.

30-34 бали - Достатньо вільно володіє матеріалом в обсязі робочої навчальної програми, чітко уявляє і може пояснити суть основних положень, понять і категорій. Систематично виконує самостійні завдання, використовує їх матеріал при усних відповідях і написанні письмових контрольних і тестових робіт. Відповідь побудована достатньо логічно. При необхідності достатньо легко знаходить

потрібний матеріал у довідковій літературі. Однак не завжди може показати актуальність проблем, що розглядаються в курсі навчальної дисципліни.

35-40 балів - Чітко розуміє роль і значення дисципліни для майбутньої професійної діяльності. Вільно володіє матеріалом згідно з програмою дисципліни. Ефективно використовує попередній матеріал, може аналізувати проблеми культурного обслуговування, що виникають у практичній діяльності сфери гостинності на основі отриманих знань. Володіє високою культурою самостійного планування своєї позааудиторної роботи. Письмові роботи мають чітко визначену логічну структуру і завершений характер, характеризуються відповідним науковим стилем. Добре орієнтується в періодичній літературі з предмету та електронних джерелах. Легко знаходить відповіді на нестандартні питання. Виявляє творчі здібності, схильність до самостійної пошукової діяльності, що проявляється у прагненні брати участь в наукових конференціях, проблемних групах тощо.

Програмні результати навчання (ПРН)	Види робіт			
	Усне опитування (виступ, доповідь, участь у обговоренні) на практичному занятті	Самостійна робота	Підсумкова контрольні заходи	Разом
РН 1	10	10	10	30
РН 14	10	5	5	20
РН 10	10	10	10	30
РН 13	5	5	10	20
Разом балів	35	30	35	100

11. Список рекомендованих джерел

Основна

1. Баранов А.А. Информационная инфраструктура: проблемы регулирования деятельности : монография / А. А. Баранов. – Киев: Видав. дім Дмитра Бураго, 2012. 352 с
2. Галузинський Г. П. Інформаційні системи у бізнесі. Практикум для індивідуальної роботи: навч.- метод. посіб. для самост. вивч. Дисципліни. / Галузинський Г. П., Денісова О. О., Писаревська Т. А. – К. : КНЕУ, 2008. 524с.
3. Збірник законодавчих і нормативних документів у сфері науки, інновацій та інформатизації / уклад.: Л.А. Кургузенкова, Л. В. Волошенко. – К.: УкрІНТЕІ, 2011. 356 с
4. Іванов В. Г. Основи інформатики та обчислювальної техніки: підручник / В.Г. Іванов, В. В. Карасюк, М. В Гвозденко. – Х. : Право, 2012. 312 с
5. Інформаційні системи в економіці: навч. посібник / Пономаренко В. С., Золотарьова І. О., Бутова Р. К. та ін. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2011. 176 с.
6. Карпенко С. Г., Іванов Є. О. Основи інформаційних систем і технологій: Навч. посіб. – К.: МАУП, 2012. 264 с.
7. Литвин І. І., Конончук О. М., Дещинський Ю. Л. Інформатика: теоретичні основи і практикум: Підручник. – Львів: Новий Світ-2000, 2014. 304 с
8. Матвієнко О. В., Бородіна І Л. Internet-технології: проектування Web-сторінки: Навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2010. 154 с.
9. Миронов Ю.Б. Інформаційні технології в діяльності санаторно-готельних підприємств / Ю.Б. Миронов // Вісник Львівської комерційної академії. Серія економічна. 2007. Випуск 26. С.193-200.
10. Основи Інтернет-технологій : навч. посіб. / під ред. О. В. Карпуніна. – Х. : Компанія СМІТ, 2010. 394 с.
11. Скопень М.М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі / М. М. Скопень. К.: Кондор, 2005. 301 с.
12. Татаринцева А.С. Управління підприємствами туристичної сфери з використанням сучасних інформаційних технологій / А.С. Татаринцева, С.М. Олійник // Вісник Запорізького національного університету. 2014. №1(9).
13. Тимофеев Т. В. Тенденции использования современных систем автоматизации деятельности туроператоров / Т. В. Тимофеев // Вестник РМАТ: науч. журн. / РМАТ - № 2, 3 (5, 6) - 2012.
14. Шило С. Г. Інформаційні системи та технології: навчальний посібник / С. Г. Шило, Г. В. Щербак, К. В. Огурцова. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2013. 220 с.
15. Юринець В. Є. Інформаційні системи управління персоналом, діловодства і документообігу: навч. посіб. / Юринець В. Є., Юринець Р. В. – Л. : Тріада плюс, 2008. 628 с.
16. Юхимчук І. Технологічні аспекти впровадження інформаційних технологій у діяльність туристичного підприємства / І. Юхимчук // Сучасний стан, ретроспективи та перспективи розвитку економічної системи України: всеукр. студ. інтернет-конф. (14-15 грудня 2010 р.) - URL: https://tourlib.net/statti_ukr/yuhymchuk.htm.

Додаткова

17. Саун Л. В. Теория и практика подготовки специалистов сферы туризма в развитых странах мира: Монография. – К.: МАУП, 2016. 399 с.
18. Скопень М. М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі: Навч. посіб. – К.: КОНДОР, 2015. 302 с.
19. Макаревич Т. А. Інформаційні системи і технології в економіці та управлінні: Навч. посібник. — Алчевськ : ДонДТУ, 2007. 368с.
20. Навчально-методичний посібник для самостійної роботи та практичних занять з навчальної дисципліни “Сучасні інформаційні системи та технології” / уклад.: В. Г. Іванов, С. М. Іванов, та ін. – Х.: Нац. юрид. ун-т ім. Ярослава Мудрого, 2014. 129 с.
21. Пасічник В. В. Глобальні інформаційні системи та технології (моделі ефективного аналізу, опрацювання та захисту даних) / В.В. Пасічник, П.І. Жежнич, Р.Б. Кравець та ін. – Львів : Вид-во Національного університету «Львівська політехніка», 2006. 350 с.
22. Сендзюк М. А. Інформаційні системи в державному управлінні: Навч. посібник. – К.: КНЕУ, 2004 339 с.
23. Табунщик Г. В. Проектування, моделювання та аналіз інформаційних систем: Навчальний посібник / Г.В. Табунщик, Р.К. Кудерметов, А. В. Притула. – Запоріжжя: ЗНТУ, 2011. 292 с.
24. Фабричев В. А., Боровик В. М.. Інформаційні системи і технології підприємства: навч. посібник. – К. : НАУ, 2008. 100 с.
- 25.10. Wolenik Marc Microsoft Dynamics CRM 2013 Unleashed // Marc Wolenik, Sams Publishing; 1 edition, 2014, p. 1176;

Інтернет – ресурси

26. Геоінформаційні системи [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dataplus.ru/>.
27. Глобальна система бронювання квитків, готелів, автомобілів й ін. – Режим доступу: <http://www.amadeus.ru/>.
28. Інформаційний розділ Всесвітньої туристської організації (ВТО). – Режим доступу: <http://www.worldtourism.org/>.
29. Національний портал Міжнародної інформаційної системи КОМПАСС – Режим доступу: <http://www.kompassukraine.com>.
30. Microsoft Power BI Desktop [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <https://www.microsoft.com/ukUA/download/details.aspx?id=45331>
31. Програмний комплекс для туристических агентств и туроператоров. – Режим доступу : <http://www.overia-tourism.com/>.
32. Сайт інформаційно-аналітичного центра. – Режим доступу: <http://www.pravo-law.kiev.ua/cgi-bin/matrix.cgi/pravo.html>.
33. Сайти програмних засобів: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу:
34. www.wwtourbusiness.com
35. Сайт корпорації ПАРУС – www.parus.ua
36. Топ 10 кращих CRM систем для України [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <https://www.livebusiness.com.ua/tools/crm/>

